

Arkusz Informacyjny TIO

Czym zajmuje się Rzecznik Przemysłu Telekomunikacyjnego (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO)?

TIO udziela bezpłatnej pomocy osobom, którym nie udało się rozwiązać problemów z firmami telefonicznymi lub Internetowymi we własnym zakresie.

Przed telefonicznym kontaktem z naszym biurem, należy podjąć samodzielną próbę rozwiązania problemu z usługodawcą.



Jakie sprawy rozpatrujemy?

TIO zajmuje się rozpatrywaniem skarg dotyczących telefonów komórkowych, stacjonarnych oraz Internetu, związanych z:

- rachunkami (w tym nieodpowiednimi planami, błędnymi rozliczeniami, poślizgami w rozliczeniach)
- problemami z deaktywacją subskrypcji usług SMS (telefony komórkowe)
- jakością usług i usterkami
- opóźnieniami w połączeniu
- ściąganiem zaległych płatności (w tym problemami z wywiązaniem się z zobowiązań płatniczych i planami spłat długów)
- kontraktami (w tym także niejasnymi lub niesprawiedliwymi warunkami).

Jakich spraw nie jesteśmy w stanie rozpatrywać?

Nie jesteśmy w stanie rozpatrywać skarg na temat:

- spraw, o których petent wiedział ponad rok przed skontaktowaniem się z naszym urzędem (w niektórych przypadkach okres ten możemy przedłużyć do dwóch lat)
- polityki rządowej dotyczącej telekomunikacji
- prywatnego sprzętu telekomunikacyjnego (w tym także w pełni spłaconych komórkowych aparatów telefonicznych lub komputerów)
- treści stron internetowych lub subskrypcji na dzwonki do telefonów komórkowych
- ceny stosowane przez firmy za swoje usługi lub produkty
- kwestii rozpatrzonych lub będących w trakcie rozpatrywania przez sąd lub trybunał.

Służba tłumaczy

Jeśli potrzebujesz tłumacza, zadzwoń pod numer 131 450. Usługa ta jest bezpłatna. Możesz także upoważnić osobę trzecią do złożenia skargi do TIO w twoim imieniu, jeśli porozumiewanie się w języku angielskim sprawia ci problem.

Kontakt z TIO

Infolinia bezpłatna: 1800 062 058*
TTY: 1800 675 692

Kontakt listowny:
Bezpłatny faks: 1800 630 614
Email: tio@tio.com.au
complain@tio.com.au

Adres pocztowy: PO Box 276
Collins Street West Vic 8007

* Telefony wykonywane z telefonów komórkowych mogą być płatne, przy czym wysokość opłat uzależniona jest od usługodawcy. Jeśli dzwoniisz z telefonu komórkowego, zadzwoń do nas, a my do ciebie oddzwonimy.